

※水色と黄色のセルは回答必須。薄緑色セルは任意。申請書の段階から項目3に変更があった場合、直接入力の上書きして下さい。

送信先: [report@r-ict-advisor.jp](mailto:report@r-ict-advisor.jp)

派遣決定番号 118K

報告日 令和5年8月4日  
報告回数 2日目

## 令和5年度 地域情報化アドバイザー制度活用報告書

地域情報化アドバイザー制度の活用実績について、下記のとおり報告します。

記

### 1. 申請団体情報

#### 1-1. 申請団体

団体名	諫早市	代表者名	大久保 潔重
担当者部署	地域政策部市民窓口課	連絡先電話番号	0957-22-1500
担当者役職	課長	担当者氏名	金子 洋二
住所	854-8601 長崎県諫早市東小路町7番1号		

#### 1-2. 推薦団体（「区分」が「協議会」または「NPO・商工会・大学等」の場合のみ入力）

### 2. 派遣アドバイザーに対する評価と要望

支援を受けたアドバイザーに対する評価をお願いします。

アドバイザー	及川 慎太郎
評価	大変よい
上記評価の理由（どのようなところがよかったか等詳細に）	窓口改善を進めるにあたって、ソフト（プロジェクト推進方法、業務フロー改善等）及びハード（システム、窓口レイアウト等）の両面から、北見市の事例に裏付けされた具体的できめ細かなアドバイスをいただけるため、現場で生じる疑問を解消し、方向性を確認しながらプロジェクトを進めることができる。
アドバイザーへの要望事項	引き続きご支援よろしくお願いたします。

### 3. 地域情報化アドバイザー派遣実績

3-1. 対応日・時間	派遣日予定日（申請書より）	支援内容（申請書より）	期日・支援内容の変更あり		
	令和5年7月28日	支援・助言(実地)	無		
	実施した派遣日	実施した支援内容	開始時刻	終了時刻	内休憩時間（分）
			10時00分	17時00分	90
				活動時間（分）	330
3-2. 派遣場所	会場名	諫早市役所	最寄駅	諫早駅	
	所在地	長崎県諫早市東小路町7番1号	最寄駅からの交通手段	公用車 ※諫早駅まで送迎します	

### 4. 報告書に関しての地域情報化アドバイザーホームページ「派遣事例」への掲載許可

掲載許可	<input type="radio"/> 掲載可
------	---------------------------

<https://www.r-ict-advisor.jp/cases-case-good-practices/past-year-all-houkoku/>

### 5. 依頼内容及び支援を受けたことによる成果・効果

5-1. 支援を受けた対象者	属性（職員、一般、企業等）について【自由記述】	人数
	窓口職員及びプロジェクトワーキンググループ職員	44 人
5-2. 支援を受けるにあたって目指した成果と実勢に支援を受けたことで改善又は解決した成果・効果		
事業の課題・問題点（具体的にご記入下さい）	現在、窓口業務は各課ごとに受け付けており、それぞれの窓口に移動し、そのたびに申請書等を記入してもらうなど手間と時間がかかってしまい、市民の負担が大きい。また、窓口対応については、職員の経験や習熟に頼る部分も大きく、長時間の時間外勤務につながっている現状がある。このため具体的に窓口部門におけるBPRを進め、ICTの活用と相まった効率的な業務フローを確立する必要がある。	
支援により目指す成果（具体的にご記入下さい）	書かないワンストップ窓口の実現による市民と職員双方の負担軽減	
アドバイザーに支援を受けた内容（具体的にご記入下さい）	及川アドバイザーを講師として諫早市にお招きし、第2回の研修会を開催した。午前中は、窓口実務職員を対象に、窓口改善におけるBPR（RPAの活用や働き方改革を含む）の重要性を、北見市を例にとり具体的にわかりやすく説明していただいた。午後は、プロジェクトWG職員を対象に、現地を見ながらの窓口レイアウトやサインのアドバイスや、システムデータのセットアップ作業の際にスタート時点の業務範囲をあらかじめ決めておくことなど、プロジェクト運営における多くの注意点を御指摘いただいた。	

支援を受け改善又は解決された内容 (具体的にご記入下さい)	各職場の窓口業務について、問題意識を持っていないながら具体的な改善イメージが持てていない職員が多い中、実際行われているBPRの考え方を御説明いただいたことで、業務改善にチャレンジしてみようという雰囲気が醸成された。 また、窓口レイアウト改修業務の仕様の検討事項や、プロジェクトWGによる担当課ヒアリングのポイントが明確になった。	
具体的な成果物	最も当てはまるものをリストより選択下さい。	⑥途中段階であり、具体的な成果物はできていない
改善又は解決されなかった内容 持ち越しとなった内容 (具体的にご記入ください)	特になし	
アンケートの内容と分析結果	講演・セミナー又は個別の事業支援の実施にあたりアンケートを行った場合は、その内容と分析結果についてご記入下さい。(EXCELやPDFでの分析結果を添付されても結構です。) アンケートを行わなかった場合はその理由をご記入下さい。 研修の理解度及び各職場の問題点や今後自らBPRに取り組む意欲などを尋ねた。 その結果、ほぼ全員が研修内容を理解し、多くの職員が現在の業務に問題意識を持ち、BPRにチャレンジしてみたいと答えており、本プロジェクトに対する理解が深まったと考えられる。	
5-3. 今後の計画	最も当てはまるものをリストより選択下さい	①予算は確保済みであり、年度内に推進する
事業の最終的な目指す姿	電算システムの構築と業務改善による「書かないワンストップ窓口」の実現を目指すもの	

なお<その他>を選択した場合、具体的な記入が必要となりますのでご注意下さい

#### 6. 地域情報化アドバイザー支援の様子

今回の派遣における地域情報化アドバイザーの支援の様子がわかる「写真(JPEG)」を次ページに数枚程度貼り付けて下さい。



